

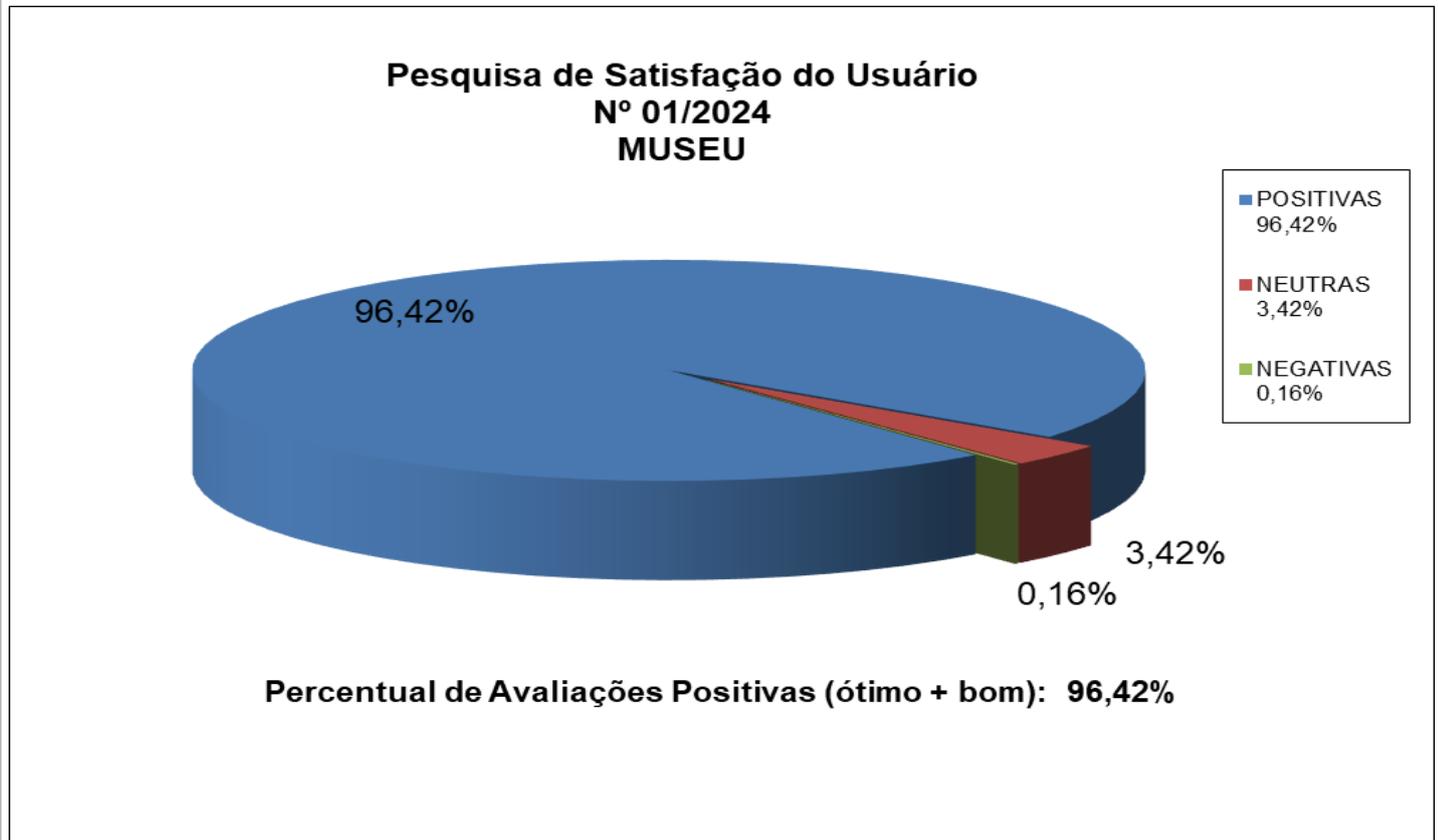


## ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.**

Unidade: SGADM/MUSEU	PESQUISA Nº: 01/2024
Código do formulário aplicado: FRM-SGADM-027-02	Qt <sup>de</sup> de formulários válidos: 148
Período da realização da pesquisa: 07/10 a 15/10/2024	Meta atual: superior a 96%

### RESULTADO:



### ANÁLISE DE DADOS:

QUESITOS	AVALIAÇÕES POSITIVAS	AVALIAÇÕES NEUTRAS	AVALIAÇÕES NEGATIVAS	SOMENTE POSITIVAS	%	TOTAL	NEUTRAS	NEGATIVAS
Qualidade da programação da Agenda Cultural	144	1	0	144	99,31	145	0,69	0,00
Espaços históricos/culturais e acervos do Museu	143	1	1	143	98,62	145	0,69	0,69
Programação Virtual (Internet)	118	15	0	118	88,72	133	11,28	0,00
Programação presencial	142	2	0	142	98,61	144	1,39	0,00
Recepção e cordialidade	141	2	0	141	98,60	143	1,40	0,00
Atendimento da Equipe	145	1	0	145	99,32	146	0,68	0,00
Competência da Equipe	147	0	0	147	100,00	147	0,00	0,00
Facilidade de entrar em contato	121	9	1	121	92,37	131	6,87	0,76
Divulgação da programação (Instagram, Facebook, site do TJRJ, portal do Museu da Justiça e Newsletter).	110	12	0	110	90,16	122	9,84	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>1211</b>	<b>43</b>	<b>2</b>	<b>1211</b>	<b>96,42</b>	<b>1256</b>	<b>3,42</b>	<b>0,16</b>



## ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.**

- A pesquisa obteve **96,42% de avaliações positivas (ótimo + bom)**, 3,42% de neutras (regular) e 0,16% de negativas (ruim, sem avaliação péssima). A meta estabelecida de **superior a 96%** foi atingida com sucesso.
- Dos itens avaliados pelos usuários: qualidade da programação da Agenda Cultural, espaços históricos/culturais e acervos do Museu, programação presencial, recepção e cordialidade, atendimento da equipe e competência da equipe tiveram resultados individuais acima da meta geral. Nos demais quesitos: programação virtual pela Internet, facilidade de entrar em contato e divulgação da programação há possibilidades potencialmente favoráveis para adoção de novas práticas relacionadas à melhoria.
- A população a ser atingida foi estimada em acima de 4.000 pessoas e a amostra mínima pretendida era de 100 formulários. A pesquisa encerrada com 148 formulários válidos.
- Atividades que os usuários participaram:

MÍDIA	QUANTIDADE	%
CONSULTA AO ACERVO	24	9,34
MÚSICA NO MUSEU	11	4,28
VISITA MEDIADA EDUCATIVO	45	17,51
HISTÓRIA ORAL	17	6,61
VISITA TEATRALIZADA	44	17,12
OFICINA	1	0,39
EXPOSIÇÃO	58	22,57
MUSEU CONVIDA	12	4,67
MUSEU É ARTE	7	2,72
TROCA DE LIVROS	13	5,06
PARCERIAS DO MUSEU	8	3,11
CLUBE DIREITO AO RISO	0	0,00
OUTROS*	17	6,61
<b>TOTAL</b>	<b>257</b>	<b>100</b>

\*Faculdade/professor

- A pesquisa contou com a participação de pessoas em atividades presenciais e virtuais.



## ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.**

- Na pesquisa sobre os canais de divulgação, o resultado foi o seguinte:

MÍDIA	QUANTIDADE	%
SITE TJ	14	9,86
INTERNET	20	14,08
MÍDIAS SOCIAIS	9	6,34
E-MAILS, MALA DIRETA, NEWS	11	7,75
TV	0	0,00
PORTAL MUSEU	7	4,93
INDICAÇÃO AMIGO	33	23,24
CARTAZ, FILIPETA ETC.	4	2,82
RÁDIO	0	0,00
OUTROS*	44	30,99
<b>TOTAL</b>	<b>142</b>	<b>100</b>

\*Faculdade/professor/escola/trabalho/entorno

- A pesquisa registrou que aproximadamente 54% dos entrevistados conhecem o MUSEU por convite ou contato pessoal, 43% por meio digital e cerca de 3% por propaganda impressa.
- Participaram da Pesquisa de Satisfação:

PARTICIPANTE	QUANTIDADE	%
MAGISTRADO	0	0,00
SERVIDOR	4	3,10
COLABORADOR	9	6,98
ESTAGIÁRIO	3	2,33
PROFESSOR	13	10,08
ESTUDANTE	79	61,24
ADVOGADO	5	3,88
OUTROS	16	12,40
<b>TOTAL</b>	<b>129</b>	<b>100</b>

- A pesquisa contou com a participação de aproximadamente 88% de público externo e 12% do TJRJ.



## ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.**

- Percepção do usuário em relação à Visão de Futuro do MUSEU:

RESPOSTAS	Percentuais
ME IDENTIFICO TOTALMENTE - 68	49%
ME IDENTIFICO - 48	35%
NEUTRO (INDIFERENTE) - 20	14%
NÃO ME IDENTIFICO - 3	2%
NÃO ME IDENTIFICO TOTALMENTE - 0	0%
<b>ME IDENTIFICO TOTALMENTE + ME IDENTIFICO</b>	<b>84%</b>

- O resultado de **respostas positivas** demonstra que **84% dos entrevistados** que visitaram o Museu da Justiça ficaram mais interessados na história do Poder Judiciário, nos objetos, documentos, espaços históricos, pesquisas e em participar das atividades da Agenda Cultural e do Educativo.

### AÇÕES GERENCIAIS:

- Dar continuidade ao desenvolvimento das atividades do MUSEU, de forma que os resultados planejados para o atendimento da satisfação dos usuários sejam atingidos.

Meta para próxima pesquisa:

Superior a 96%

Responsável pela pesquisa: Sergio Ricardo von Sydow

Administração Superior: Siléa Santa Rosa Macieira

Data da análise: 21/10/2024